

Melissa Virtanen

PEREHDYTTÄMISOPAS PORIN SUOMALASEEN
KIRJAKAUPPAAN

Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinoinnin ja viestinnän suuntautumisvaihtoehto
2010

PEREHDYTTÄMISOPAS PORIN SUOMALaiseen KIRJAKAUPPAAN

Virtanen, Melissa
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2010
Ohjaaja: Minkkinen, Eila
Sivumäärä: 33
Liitteitä: 1

Asiasanat: perehdyttäminen, henkilöstöjohtaminen, perehdyttämismallit

Opinnäytetyön aiheena oli tehdä perehdyttämisopas Porin Suomalaiseen Kirjakauppaan. Tarkoituksena oli tuottaa olennaisimmat tiedot sisältävä opas uuden työntekijän avuksi. Tavoitteena oli koota erillisistä lähteistä yksi selkeä, helposti muokattava ja yhtenäinen perehdyttämisopas. Opinnäytetyö tehtiin pääasiassa syyslukukauden 2010 aikana.

Opinnäytetyö oli toiminnallinen, ja koostui produktin lisäksi opinnäytetyöraportista. Raportissa käsiteltiin perehdyttämistä ja sen merkitystä sekä yhteisöllisessä että liiketaloudellisessa mielessä, perehdyttämisen apuvälineitä, lainsäädäntöä sekä perehdyttämisen toteuttamista käytännössä. Lisäksi raportissa käsiteltiin toiminnallisen opinnäytetyön teoriaa ja Suomalaista Kirjakauppaa yrityksenä. Opas toteutettiin sähköisessä tallennusmuodossa, jotta sitä käyttävä esimies voi mahdollisimman helposti päivittää sen tietoja ja uuden työntekijän tarpeet huomioiden joko tulostaa sen hänelle valmiiksi tai antaa sellaisenaan mukaan.

Lähdeaineistona produktiin käytettiin kirjallisuutta perehdyttämisestä, Suomalaisen Kirjakaupan opaskirjallisuutta sekä tiedonantoja henkilöstöltä. Lähdeaineistona raporttiosuuteen käytettiin perehdyttämiskirjallisuutta, henkilöstöjohtamisen kirjallisuutta sekä toiminnallisen opinnäytetyön kirjallisuutta.

Opinnäytetyöprosessin aikana selvisi, miten tärkeää hyvä perehdyttäminen todella on yritykselle sekä sosiaalisesti että liiketaloudellisesti. Opas ja sen sisältö noudattavat laatuperehdyttämisen mallia. Oppaasta saatu palaute oli pääosin positiivista, ja se pääsee käyttöön tammikuun aikana.

AN ORIENTATION GUIDE TO SUOMALAINEN KIRJAKAUPPA OF PORI

Virtanen, Melissa

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Economics

December 2010

Supervisor: Sukunimi, Etunimi

Number of pages: 33

Appendices: 1

Keywords: orientation, human resources management, orientation plans

The purpose of this thesis was to produce an orientation guide for new employees. The orderer of the guide was Suomalainen Kirjakauppa from the city of Pori. The purpose was to produce a guide containing the most essential information to help a new employee. The objective was to gather up a clear, easily editable and consistent orientation guide from different, scattered sources. The thesis was made during the autumn term of 2010.

This thesis was functional. Apart from the product, it consisted of a report section. The report was about orientation and its communal and commercial meaning, the tools of orientation, legislation and the implementing of orientation in practice. The report contained also some theory of functional thesis and an introduction of Suomalainen Kirjakauppa. The orientation guide was made in electronic form only. In this way, the supervisor can easily update the information if needed and according to the needs of a new employee, decide whether she wants to give the guide printed or as it is.

The material of the product was collected from the literature of orientation and from Suomalainen Kirjakauppa's personnel and existing guide literature. The material of the thesis was collected also from the literature of orientation, literature of human resources management and literature of writing a functional thesis.

During the whole process was found out how important good orientation really is to the organization, both socially and economically. The orientation guide is made according to quality orientation plan mentioned in the report. The feedback given of the guide was mainly positive, and it will be hopefully taken in use during January 2011.

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO.....	5
2	SUOMALAINEN KIRJAKAUPPA	6
3	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	8
3.1	Toiminnallisen opinnäytetyön työprosessi	8
3.2	Haastattelut toiminnallisen opinnäytetyön lähteinä	10
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	12
4.1	Perehdyttämisen merkitys.....	12
4.1.1	Perehdyttämisen liiketaloudellinen merkitys	14
4.1.2	Henkilöstöammattilaiset.....	15
4.2	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus	16
4.3	Perehdyttämisen lainsäädäntö.....	20
4.4	Uuden työntekijän perehdyttäminen	22
4.5	Perehdyttämismallit	25
4.5.1	Vierihoitoperehdyttäminen.....	26
4.5.2	Malliperehdyttäminen	26
4.5.3	Laatuperehdyttäminen	26
4.5.4	Räätälöity perehdyttäminen.....	27
4.5.5	Dialoginen perehdyttäminen	27
5	TYÖMENETELMÄT JA SISÄLLÖLLISET RATKAISUT	28
5.1	Oppaan työprosessi	28
5.2	Oppaan sisältö	29
6	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on perehdyttämisopas Porin Suomalaiseen Kirjakauppaan. Opas on muistitikulla, ja sen kansilehti ja sisällysluettelo ovat sisällytettynä liitteisiin. Koko opasta ei valitettavasti voinut julkaista yrityksen salassapitovelvollisuuden vuoksi. Opinnäytetyö on toiminnallinen. Osana aineistonhankintaa on käytetty kvalitatiivista tutkimusta haastattelun muodossa.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämistä: sen määrittelyä, lainsäädäntöä, toteuttamista sekä erikseen uuden työntekijän perehdyttämistä. Koska opinnäytetyö on toiminnallinen, käsitellään raportissa toiminnallisen opinnäytetyön määritteitä ja sen tekemistä. Myös Suomalaista Kirjakauppaa yrityksenä käsitellään lyhyesti.

Olen ollut Porin Suomalaisen Kirjakaupan palveluksessa heinäkuusta 2010, ja aihe lähti oikeastaan työkaverin humoristisesta lausahduksesta muistivihkoani koskien. Hän kehoitti minua tekemään niin hyvät muistiinpanot, että ne voi antaa suoraan seuraavalle uudelle työntekijälle. Kirjakaupassa kyllä perehdytettiin työtehtävään, mutta mitään kirjallista materiaalia ei saatu omaksi. Tavoitteenani olikin tarjota ratkaisu tähän perehdyttämisoppaan muodossa.

Valitsin oppaan säilytystavaksi muistitikun, sillä muistitikulla olevaa tietoa on erittäin helppo muokata tarvittaessa. Perehdyttämisoppaan tekemisessä tavoitteenani oli tehdä oppaasta mahdollisimman selkeä ja helposti ymmärrettävä mutta lyhyehkö tietopaketti. Kassalla on usein kiirettä, eivätkä toiset myyjät aina kerkeä heti auttamaan. Tällöin oppaasta voisi löytyä apu, ja se voisikin vaikka koko ajan olla auki uuden työntekijän kassakoneella. Halutessaan oppaan voi tietysti myös tulostaa. Opas on muistitikulla kahtena eri versiona, sekä yksinkertaisena lukuversiona että valmiiksi tulostettavan opaskirjasen muodossa. Oppaani pääsee koekäyttöön jo tammikuussa, sillä Porin myymälässä aloittaa silloin uusi työntekijä.

2 SUOMALAINEN KIRJAKAUPPA

Suomalainen Kirjakauppa on Rautakirjan omistuksessa oleva kauppaketju, joka myy kirjojen lisäksi muun muassa toimistotarvikkeita, paperitavaraa ja pelejä. Sen liikevaihto vuonna 2009 oli noin 123 miljoonaa euroa. Ketjulla on 66 myymälää 44 paikkakunnalla Suomessa ja kymmenen Virossa. Lisäksi Yliopistokirjakauppa, Reader's –pokkarimyymälä sekä Lukiolaisten Kirjakauppa kuuluvat Suomalaiselle Kirjakaupalle. Myymälöiden lisäksi asiakkaita palvelee verkkokauppa suomalainen.com. Henkilökuntaa on yhteensä noin 800, ja toimitusjohtaja on Jarmo Oksaharju (Mikkonen, Tamminen & Laakso 2010, 179). Suomalaisen Kirjakaupan visiona on olla markkina-alueensa paras ja kannattavin kirjakauppa-alan toimija. Sen strategisia tavoitteita ovat markkinajohtajuus, kasvu, kannattavuus sekä asiakkaiden arvostus. Kirjakaupan pääkohderyhmiksi on valittu suomalaisen perhe, opiskelijat sekä alle kymmenen henkilön yrityksen ja ammatinharjoittajat. Ketjun toimintaa ja ketjukonseptia kehitetään Vantaan Koivuvaarassa sijaitsevasta palveluyksiköstä käsin. (Suomalaisen Kirjakaupan myymäläkäsikirja, 2006.)

Poriin ensimmäinen Suomalainen Kirjakauppa avattiin vuonna 1984 Jukka Rädyn omistaman Kirja-aitan tilalle. Nykyisellä paikallaan Yrjönkadulla myymälä on sijainnut kaksi vuotta. (Halenius 4.12. 2010.) Porin Suomalaisessa Kirjakaupassa on seitsemän vakituista - tammikuusta 2011 alkaen kahdeksan - työntekijää ja kaksi kiireapulaista. Myymäläpäällikkönä toimii Susanna Heinonen.

Kirjamyyntiala on merkittävien muutosten edessä, sillä kulutustottumukset ja yleinen kulutuskäyttäytyminen ovat murroksessa. Suomalaisessa Kirjakaupassa uskotaan kuitenkin kirjan pitävän pintansa tulevaisuudessakin, oli se sitten missä muodossa tahansa. Merkittävimmät muutokset on Suomalaisen Kirjakaupan kehitysjohtaja Kalle Peltolan mukaan koottu neljään ryhmään. Ensimmäinen niistä on kirjasisällön digitalisoituminen, toisena tulee kirjan teksti- ja kuvasisällön laajentuminen muihin sisältömuotoihin, kuten interaktiivisuuteen. Kolmantena kirjan myyntimuotojen moninaistuminen ja neljäntenä toimialan rakennemuutos ja uusien toimien tulo alalle. Verkkokaupan merkityksen uskotaan kasvavan, ja sen ohella myymälöiden

muuttuvan eräänlaisiksi elämyspaikoiksi, joissa hyvän palvelun merkitys korostuu entisestään. (Peltö-Timperi 2010, 30-31.)

Itse Rautakirja-konserni aloitti toimintansa Rautatiekirjakauppana vuonna 1910. Siitä toiminta on mittavasti laajentunut: nykyään konserniin kuuluvat R-kioskit ja Lehtipiste, tytäryhtiöinänsä Suomalainen Kirjakauppa Oy, Finnkino Oy sekä kaupan palveluita tarjoavat Printcenter Oy ja Postituspojat Oy. Rautakirjan toimitusjohtajana on vuodesta 2004 alkaen toiminut Timo Mäntö. (Mikkonen, Tamminen & Laakso 2010, 193-197). Koko konsernin liikevaihto oli 827,8 miljoonaa euroa vuonna 2009 (Rautakirjan www-sivut 2010).

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Yleisesti ottaen opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisella asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Se voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas, kuten tässä opinnäytetyössä, tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Toiminnallisella opinnäytetyöllä tavoitellaan siis käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, järjeistämistä tai järjestämistä ammatillisessa mielessä. (Vilka & Airaksinen 2004, 9-10.)

3.1 Toiminnallisen opinnäytetyön työprosessi

Aiheanalyysi eli aiheen ideointi käynnistää varsinaisen opinnäytetyöprosessin. Hyvä opinnäytetyöaihe on Vilkan ja Airaksisen mukaan sellainen, jonka idea nousee koulutusohjelman opinnoista ja aihe nivoutuu siten, että sen avulla pystyy luomaan yhteyksiä työelämään, syventämään tietotaitoja jostakin alan kiinnostavasta aiheesta sekä mahdollisesti ylläpitämään suhteita aiempiin harjoittelupaikkoihin. Aihetta kannattaa ryhtyä etsimään alueelta, jossa on hyvä, motivoitunut kehittämään taitojaan sekä joka tukee omaa urasuunnitelmaa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa löytää työnsä toimeksiantaja. Sillon on mahdollista näyttää osaamistaan laajemmin sekä herättää kiinnostusta työelämässä. Työelämälähtöinen aihe myös tukee ammatillista kasvua, ja se on usein ensimmäinen itsenäinen laaja opintokokonaisuus, jonka avulla opiskelija pääsee ratkaisemaan käytännönläheistä ongelmaa. (Vilka & Airaksinen 2004, 16-17.) Aiheanalyysin tärkeimpiä osa-alueita on kohderyhmän määrittely, sillä toiminnallisen opinnäytetyön tuotos tehdään aina jollekin tai jonkun käytettäväksi (Vilka & Airaksinen 2004, 38). Toisinaan toiminnallinen opinnäytetyö saattaa laajentua mittavammaksi kuin ammattikorkeakoulun opintopistemäärät vaatisivat. Onkin hyvä pohtia etukäteen, pystyykö työn viimeistelemään, jos se kasvaa mittavammaksi kuin alunperin on suunniteltu. (Vilka & Airaksinen 2004, 24.)

Toiminnallista opinnäytetyötä tekevän kannattaisi alusta asti pitää opinnäytetyöpäiväkirjaa, sillä se toimii ikään kuin tekijän muistina. Opinnäytetyöpäiväkirja on siis henkilökohtainen opinnäytetyöprosessin dokumentti. Opinnäytetyöpäiväkirjasta on apua vain, jos sen käytössä on järjestelmällinen. Siihen kannattaa kirjata kaikki aihealueeseen liittyvät ideoinnit ja pohdinnat sekä aiheeseen liittyvä kirjallisuus tai muut lähteet. (Vilka & Airaksinen 2004, 19-22.) Apuvälineenä tämän opinnäytetyön kirjoittamisessa oli opinnäytetyöpäiväkirja, johon kirjasin mieleen tulleita ajatuksia, mahdollisia lähteitä, seminaarikeskustelujen neuvoja sekä joitakin tärkeitä päivämääriä, kuten henkilöhaastattelun ajankohdan. Alunperin minulla oli suunnitelmissa kirjoittaa sitä viikoittain, mutta päiväkirjamaisia merkintöjä ei jostain syystä tullut enää ensimmäisen jälkeen kirjoitettua.

Toimintasuunnitelma tehdään toiminnallisessa opinnäytetyössä kolmesta syystä:

- 1) Ensisijainen merkitys on, että tekijä selvittää itselleen mitä, miksi ja miten on tekemässä. Opinnäytetyön idean ja tavoitteiden tulee olla tiedostettuja, harkittuja ja perusteltuja.
- 2) Toimintasuunnitelma osoittaa kykenevää johon mukaisuuteen.
- 3) Toimintasuunnitelmaan pitää pystyä sitoutumaan: se on lupaus siitä, mitä työssään aikoo tehdä.

Toimintasuunnitelma kannattaa aloittaa lähtötilanteen kartoituksella, ja seuraavaksi miettiä, miten kartoitetut ideat ja tavoitteet ovat saavutettavissa. Opinnäytetyön aikataulu pitäisi valmistella jo toimintasuunnitelmassa, ja koska toiminnallisista opinnäytetöistä saattaa tulla kustannuksia, ne on myös mietittävä etukäteen. (Vilka & Airaksinen 2004, 26-28.) Oma toimintasuunnitelmani sisälsi työn aiheen ja tarkoituksen määrittelyn, tavoitteet, oppaan alustavan sisällön, raportin alustavan sisällön, alustavan aikataulun sekä lähteitä.

Toiminnallisissa opinnäytetöissä ei välttämättä tarvitse käyttää tutkimuksellisia menetelmiä. Yleisesti ottaen niitä käytetään hieman vähemmän kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä, ja saadun tiedon laatu pyritään turvaamaan käyttämällä valmiita tutkimuskäytäntöjä perustasolla. Kvalitatiivisella tutkimuksella kerättyä aineistoa ei ole myöskään aina välttämättömästi analysoida yhtä tarkasti kuin

tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. Esimerkiksi haastatteluaineistoa käytetään lähdeaineistona. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 56-58.)

3.2 Haastattelut toiminnallisen opinnäytetyön lähteinä

Toiminnallisissa opinnäytetöissä aineiston keräämisenä voi käyttää joko yksilö- tai ryhmähaastattelua. Haastattelutapa riippuu siitä, millaista ja miten tarkkaa tietoa opinnäytetyön tueksi tarvitaan. Jos tavoitteena on esimerkiksi järjestää jokin tapahtuma, on hyvä selvittää ryhmähaastattelun keinoin millaista tietoa ja toimintaa alan ihmiset haluavat sinne. Yksilöhaastattelun voi toteuttaa joko lomake- tai teemahaastattelun muodossa. Teemahaastattelu on lomakehaastattelua vapaampi tapa aineistonkeräämiseen, ja toimii muun muassa silloin, kun halutaan kerätä tietoa jostain tietystä teemasta tai saada neuvoja asiantuntijoilta. Teemahaastattelun voi toteuttaa joko puhelimitse tai kasvotusten. Toiminnallisissa opinnäytetöissä käytetään usein varsinaisen tutkimushaastattelun asemesta konsultaatiota. Ne sopivat hyvin faktatietojen tarkistamiseen ja ovat hyvin vapaamuotoista tiedonhankintaa. Haastatteluaineiston keräämisessä on tärkeää osata kysyä sopivat kysymykset, ja haastatteluaineistoon keräämisessä tärkeintä ei ole määrä vaan laatu. Aineiston on oltava monipuolista, opinnäytetyön sisällöllisiin sekä kohderyhmän tarpeisiin sopivaa ja sen on kuvattava riittävän kattavasti ongelmaa, jota selvityksen avulla on lähdetty ratkaisemaan. Tutkimuksellisissa opinnäytetöissä haastattelut yleensä litteroidaan, mutta toiminnallisissa opinnäytetöissä litterointi kannattaa keskittää lähinnä sisällön tuottamiseksi tarvittuun tietoon, kohderyhmän tarpeisiin vastaten. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 63-64.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin vapaamuotoista teemahaastattelua konsultaation muodossa. Oppaan sisältötoiveista haastateltiin myymäläpäällikköä, hänen kanssaan keskusteltiin oppaasta ja siihen käytettävistä mahdollisista lähteistä. Myymäläpäällikkö myös tarkasti oppaan, ja teki lisäys- ja parannusehdotuksia tiedon suhteen. Hänen kanssaan keskustelua käytiin sähköpostin välityksellä sekä kasvotusten. Myös toista Suomalaisen Kirjakaupan työntekijää konsultoitin opinnäytetyön tiimoilta. Häneltä kyseltiin lähinnä Porin myymälän historiallisista

vaiheista. Hänen vapaamuotoinen haastattelunsa tehtiin kasvotusten. Haastattelu litteröitiin sisällön tuottamisen kannalta oleelliseen tiedon osalta. Haastatteluaineistoa käytettiin lähdeaineistona.

4 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttäminen on kiistatta tärkeimpiä työpaikoilla tapahtuvia koulutuksia (Lepistö 2004, 56). Alun perin perehdyttämisellä tarkoitettiin lähinnä työpaikalla tapahtuvaa alkuohjausta ja vastaanottoa, mutta nykyisin termi on laajentunut koskemaan myös työnopastusta (Kupias & Peltola 2009, 18). Perehdyttämisellä tarkoitetaan siis uuden työntekijän tutustuttamista kaikkeen siihen, mikä liittyy hänen uuteen työpaikkaansa.

4.1 Perehdyttämisen merkitys

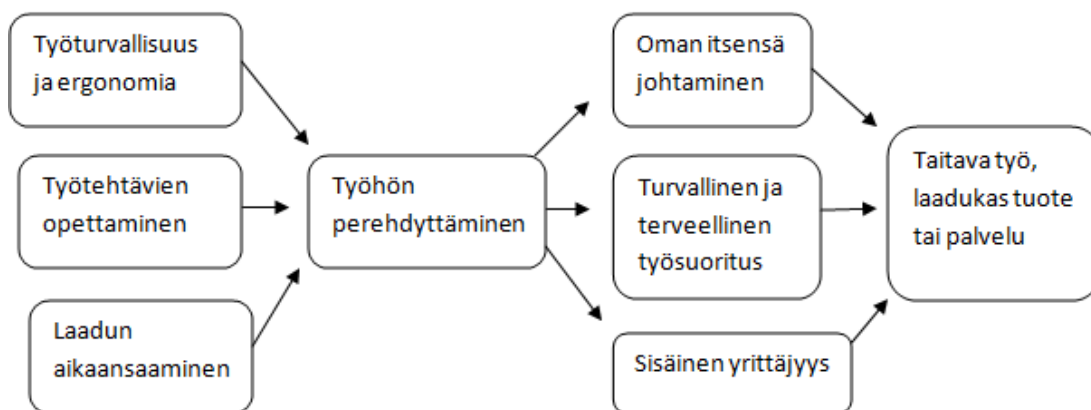
Pirkko Kankaan ja Juha Hämäläisen teoksesta Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus selviää, että perehdyttämisen voi jakaa kahteen eri ryhmään: ”Talo tutuksi”, jossa uusi työntekijä perehdytetään yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin, sekä ”Työ tutuksi”, jossa työntekijä perehdytetään varsinaiseen työhön. Perehdyttämisen tavoitteena on siis saada työntekijä tuntemaan työpaikkansa toimintaperiaatteineen ja liikeideoineen, työpaikkansa ihmiset sekä tietysti oppimaan työtehtävänsä ja ymmärtämään vastuunsa koko työyhteisön toiminnassa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdyttämisestä on uuden työntekijän hyödyn lisäksi myös selvää hyötyä yritykselle itselleen. Huonosti hoidettu perehdyttäminen voi tulla kalliiksi esimerkiksi tietämättömyydestä johtuneen vahingon vuoksi. (Kangas & Hämäläinen, 4-5.) Alkuperehdyttämistä seuraa varsinainen työnopastus, joka voi tehtävästä riippuen kestää muutamasta päivästä muutamaa kuukauteen. Voidaankin sanoa, että uusi työntekijä pystyy antamaan täyden työpanoksen omassa tehtävässään noin vuoden kuluttua ensimmäisestä työpäivästään. (Kauhanen 2010, 152.) Vaikka hyvä perehdyttäminen vie aikaa, se maksaa itsensä monin verroin takaisin. Se luo vahvan perustan työn tekemiselle ja yhteistyölle sekä nopeuttaa uuden työntekijän kykyä alkaa työskennellä itsenäisesti. Mahdolliset virheet, työtapaturmat sekä niiden korjaamiseen käytettävä aika ja raha vähenevät. Hyvän perehdyttämisen luoma myönteinen ensivaikutelma myös kannustaa uutta työntekijää sekä vahvistaa hänen työmotivaatiotaan sekä positiivista yrityskuvaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.)

Asiakaspalvelualoilla hyvin järjestetty perehdyttäminen lisää myös asiakastyytyväisyyttä.

Vaikka perehdyttämisestä saatavat hyödyt ovat yhteisiä, paneudutaan niihin vielä edellä mainittuja etuja tarkemmin kunkin hyötyjän näkökulmasta: työntekijän, esimiehen ja yrityksen. Työntekijä hyötyy, sillä epävarmuus ja jännitys vähenevät ja sopeutuminen työyhteisöön näin ollen helpottuu. Hänen kykynsä pääsevät paremmin esille, ja ammattitaidon kehittyminen ja työssä oppiminen helpottuvat ja nopeutuvat. Mielenkiinto ja vastuuntunto työtä kohtaan kasvavat mahdollistaen laatuavoitteiden ja normaalin ansiotason saavuttamisen nopeammin. Esimiehen hyödyiksi hyvästä perehdyttämisestä voidaan lukea ajansäästö vastaisuudessa, sillä työongelmien ratkaiseminen helpottuu. Hyvälle yhteistyöhengelle muodostuu perusta, ja esimies oppii tuntemaan uuden työntekijän paremmin suhteellisen nopeasti. Koko työpaikka taas hyötyy, sillä työn tulos sekä laatu paranevat ja hävikki ja poissaolot vähenevät. Työvälineiden ja kalusteiden huolto helpottuu ja raaka-aineita sekä tarvikkeita käytetään järkevästi, minkä ansiosta syntyy kustannussäästöjä. (Lepistö 2004, 56-57.)

Työhön perehdyttämisen kokonaisuutta voidaan Kauhasen (2010, 152) mukaan kuvata kuviolla 1. Kauhasen kuvio on perehdyttämisen ihannemalli. Siinä perehdyttäminen ei jää pelkästään työtehtävien opettamiseen, vaan siinä kannustetaan uutta työntekijää omatoimisuuteen ja sisäisen yrittäjyyden löytämiseen. Perehdyttäminen nähdään siinä moniulotteisena ja monivaiheisena opetus- ja oppimistapahtumana. Omassa työssäni käsitellään kuvion merkityksistä työtehtävien opettamisen ja työturvallisuuden lisäksi myös tavallaan oman itsensä johtamista, sillä oppaan avulla uudelle työntekijälle pyritään luomaan tietopohjaa. Sitä apunaan käyttämällä hän pystyy työskentelemään melko itsenäisesti jo varhaisessa vaiheessa työsuhdetta. Sisäiseen yrittäjyyteen ei oppaassa varsinaisesti keskitytä, mutta Suomalaisen Kirjakaupan asiakaskontaktiohjelma kannustaa jokaista työntekijää pyrkimään sitä kohti.



Kuvio 1. Työhön perehdyttämisen kokonaisuus. (Kauhanen 2010, 152.)

4.1.1 Perehdyttämisen liiketaloudellinen merkitys

Henkilöstö on yrityksen elinehto. Siitä riippuu, kuinka taloudellisesti ja kannattavasti yritys toimii. (Viitala 2004, 10.) Alati muuttuvassa työelämässä työn osaaminen ja oppiminen on tullut yhä tärkeämmäksi (Lepistö 2004, 56). Puutteet henkilöstön osaamisessa tai huono työn laatu heijastuvatkin heti ulospäin. Jos yritys haluaa kehittää toimintansa laadun korkealle tasolle ja näyttäytyä luotettavana tahona asiakkaille tai sijoittajille, sen ainoa vaihtoehto on huolehtia siitä, että työntekijät toimivat korkeatasoisesti ja pysyvät yrityksen palveluksessa. Henkilöstökysymykset ja muun liiketoiminnan johtaminen kulkevat käsi kädessä muodostaen toisiinsa tiiviisti nivoutuvan prosessin. (Viitala 2004, 10-11.) Perehdyttämisen kokonaisyötyjen laskeminen on vaativaa, mutta hyvästä työmotivaatiosta, työssä viihtymisestä ja asioiden nopeasta omaksumisesta syntyviä säästöjä pystytään arvioimaan. Kaikesta voidaan päätellä, että perehdyttäminen on erittäin tärkeä ja keskeinen osa uuden henkilön kehittämistä. (Kauhanen 2010, 152-153.) Perehdyttämisen ei pitäisikään olla irrallaan muusta osaamisen kehittämisestä yrityksessä, vaan nivoutua luonnollisesti yrityksen muihin kehittämiskäytäntöihin. Riittävät resurssit ja tuki on varmistettava, sillä myös perehdyttämiskonseptien tulisi ennakoita tulevaa. Perehdyttämistä kehitettäessä aikaisemmat toimintamallit ja osaaminen on kuitenkin otettava huomioon ja sopeutettava mahdollinen uusi

perehdyttämiskonsepti yrityksen visioon ja strategiaan sopivaksi. (Kupias & Peltola 2009, 51.)

Koska muutoksesta on tullut pysyvä olotila yritysmaailmassa, kaikilta organisaatioilta ja niiden henkilökunnalta vaaditaan jatkuvaa sopeutumista ja uusiutumista, jos ne haluavat säilyttää kilpailukykyänsä. Myöskään työntekijälle pitkäaikaisesta ja monipuolisesta työkokemuksesta ei enää välttämättä ole hyötyä, ellei halua hyödyntää sitä uuden oppimisessa. Elinikäistä ammattia ei enää välttämättä ole, ja ihminen voi olla myös samanaikaisesti useassa eri työsuhteessa. Tämän vuoksi perehdyttämisestä on tullut yhä arvostetumpi osa-alue liiketaloudellisessa mielessä. (Kauhanen 2009, 144-147.) Loppujen lopuksi on kyse siitä, miten yrityksen ylin johto ymmärtää henkilöstövoimavarojen hyödyllisyyden ja luo edellytykset henkilöstön osaamisen kehittämiseksi (Kauhanen 2009, 229). Kauhasen (2009, 230) mukaan ”toivoa on kaikilla niillä, jotka todella paneutuvat henkilöstövoimavarojen johtamiseen ja tuntevat perinteet ja organisaatiokulttuurin mutta suuntaavat katseensa selvästi tulevaisuuteen”.

4.1.2 Henkilöstöammattilaiset

Varsinkin enemmistössä isoista organisaatioista perehdyttämisstrategioista ja henkilöstöstä vastaa henkilöstöhallinto. Pienemmissäkin yrityksissä on kuitenkin ihmisiä, jotka vastaavat rekrytoinnista ja perehdyttämiseen liittyvästä toiminnasta joko pää- tai sivutoimenaan: heitä kutsutaan henkilöstöammattilaisiksi. Heidän tehtävänä on varmistaa, että henkilöstön määrä ja osaaminen on sovitettu yrityksen strategiaan. Henkilöstöammattilaisen työn onnistumisen mittareita ovat Kupiaan ja Peltolan (2009, 71) mukaan ”työntekijöiden sitoutuminen, vaihtuvuus, poissaolot, tyytyväisyys ja suorituskyky”. Ne ovat kaikki yhteydessä toisiinsa, ja hyvän perehdyttämisen avulla voidaan vaikuttaa niihin kaikkiin. Henkilöstöammattilaisen perustehtävänä on löytää oikeat ihmiset oikeaan tehtävään. He voivat tukea muita perehdyttämistyötä tekeviä luomalla hyviä edellytyksiä ja perehdyttämistä tukevia rakenteita, joiden suunnannäyttäjänä toimivat yrityksen strategia ja valittu

toimintakonsepti. Niitä ovat esimerkiksi perehdyttämismateriaali, muistilistat, yhteisten perehdyttämistilaisuuksien ja esimiesten valmennustilaisuuksien järjestäminen. Hyvällä henkilöstöammattilaisella on kyky tarkastella henkilöstön kokonaistilannetta kokonaisuudessaan ja kauemmaksi. Hän voikin muistuttaa aika ajoin esimestä tämän roolista perehdyttämisessä esimerkiksi pohtimalla perehdyttämisen nykyisiä ja tulevia haasteita. (Kupias & Peltola 2009, 71-74.)

Jokaiseen henkilöstöyksikköön tai osastoon liittyy perehdyttämisen kannalta omia erityispiirteitään. Henkilöstöammattilaisen on oltava tietoinen tästä, kuten myös perehtymiseen kohdistuvista uusista haasteista. Hänen on pidettävä perehdyttämiseen osallistuva henkilöstö jatkuvasti ajan tasalla ja aktivoitava heitä perehdyttämistä koskeviin keskusteluihin. Tärkeimpiä henkilöstöammattilaisen yhteistyökumppaneita ovat kuitenkin Kupiaan ja Peltolan mukaan perehtyjät, eli uudet työntekijät, ja heiltä saatava palaute. Se auttaa asioiden mahdollisessa korjaamisessa ja antaa eväitä ennaltaehkäisyyn. Säännöllisesti saatava palaute varmistaa halutun suunnan. Henkilöstöammattilaisella onkin monta roolia: tiedon kerääjä, välittäjä, yhdistäjä ja kehittäjä. (Kupias & Peltola 2009, 75.)

4.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttämistä suunniteltaessa on hyvä tutustua ensin erilaisiin oppimisenäkemyksiin, sillä perinteistä työpaikkakoulutusta on arvosteltu pelkäksi valmennukseksi, joka ei anna valmiuksia kokonaisvaltaiseen ja jatkuvaan kehitykseen. Lepistö käsittelee kolmea erilaista oppimisenäkemyistä: kognitiivista, konstruktivistista ja kokemuksellista oppimista. Kognitiivisen oppimisenäkökulman mukaan tarkoituksena on täydellinen, kokonaisvaltainen oppimisprosessi sirpaletiedon omaksumisen sijaan. Oppimisprosessi käynnistyy todellisista koetuista haasteista, kuten ongelmista ja oppimistarpeista, ja oppimistapahtuman lähtökohtina ovat oppijan aiemmat tiedot ja kokemukset. (Lepistö 2004, 11-12.) Konstruktivisessa oppimisenäkökulmassa oppija hyödyntää myös aiempaa osaamistaan, ja opettajalla on eräänlainen kollegan ja tukijan rooli. Konstruktivinen oppimisenäkemys korostaa oppijan omaa aktiivisuutta; hän on itse vaikuttaa eniten oppimiseensa. Tämän näkökulman mukaisesti käytettävä oppimateriaali onkin usein

valmiin materiaalin lisäksi oppijan itsensä etsimää tai tuottamaa. (Chydenius-instituutin Verkkoluotsin [www-sivut](http://www.sivut) 2010.) Kokemuksellinen oppiminen kuvataan usein nelivaiheisena kehänä. Ympyrä lähtee liikkeelle välittömästi omakohtaisesta kokemuksesta, ja etenee havainnoivaan pohdiskeluun. Siitä siirrytään ilmiön abstraktin käsitteellistämisen kautta aktiiviseen toimintaan, ja ympyrä sulkeutuu mahdollistaen uuden kierroksen alkamisen. Käytännössä kokemuksellinen oppiminen korostaa katselemista, kuuntelemista sekä kokemuksiensa miettimistä. On tärkeää, että prosessin jokainen vaihe on huomioitu, sillä muuten oppiminen saattaa jäädä vajavaiseksi. (Lepistö 2004, 14-15.)

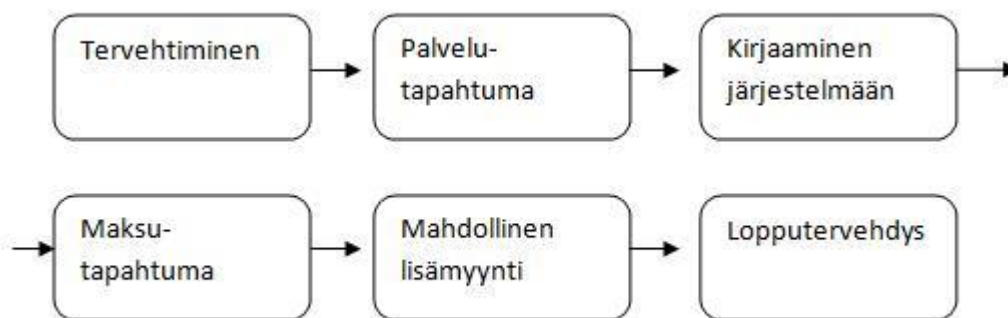
Suomalaisen Kirjakaupan perehdyttämismenelmissä näkyy eniten konstruktiivisen oppimisenäkemyksen piirteitä. Tämän opinnäytetyön produkti tavallaan helpottaakin uuden työntekijän vastuuta oppimisestaan: ei tarvitse itsenäisesti ottaa niin paljon asioista selvää. Myöskään erillisiä muistiinpanoja ei tarvitse kirjoittaa, kun ne ovat jo valmiina. Muistin tukena oleva kirjallinen materiaali tuo itsevarmuutta ja uskoa omaan osaamiseen.

Käytännössä lähin esimies vastaa perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Hän voi delegoida erilaisia perehdyttämiseen liittyviä tehtäviä koulutetulle työnopastajalle, mutta vastuu säilyy aina linjajohdolla ja esimiehellä. (Kupias & Peltola 2009, 94-95.) Hyvän perehdyttäjän perusedellytyksiä ovat ammattitaidon lisäksi motivaatio sekä myönteinen asenne opastukseen ja opastettavaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 6). Hyvää perehdyttämistä taas on kuvailtu juuri perehdytettävän tarpeita vastaavaksi ja vuorovaikutteiseksi. Siinä perehtyjät todella oppivat, saavat kokonaiskuvan yrityksestä ja tietävät mistä saa lisätietoa. Jatkossa he osaavat toimia itsenäisesti ja hankkivat omatoimisesti lisää tietoa. Perehdyttämisellä on havaittu olevan vaikutusta myös koko työyhteisön toimintaa tehostavana piirteenä. (Kupias & Peltola, 112-113.)

Perehdyttämisen tukena voivat olla muun muassa opaskirjaset, toimintakertomukset, henkilöstölehdet sekä Internet (Kangas & Hämäläinen 2007, 3). Perehdyttäjä voi Kupiaan ja Peltolan mukaan käyttää avukseen myös hieman erilaisia työkaluja. Yksinkertaisimpia ja käytetyimpiä niistä ovat vuorovaikutteisen perehdytyksen avaimina toimivat kysymykset. Niiden avulla perehdyttäjä selvittää perehdytettävän

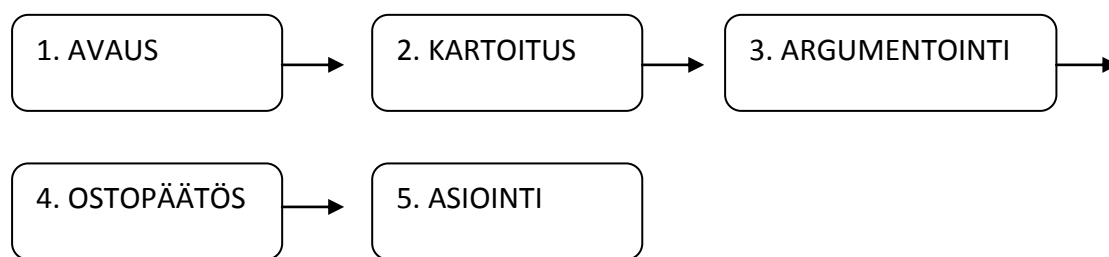
ajatuksia ja osaamista, ja voi saada hänet ymmärtämään asioita esittämällä aktivoivia kysymyksiä. Kysymysten avulla perehtyjää saadaan miettimään jatkuvasti, miten hän on ymmärtänyt selvitettävän asian. Perehdyttäjällä on myös koko ajan tietoinen siitä, miten perehtymisprosessi etenee oppijan näkökulmasta, ja voi itsekin saada uutta tietoa ja näkemyksiä. (Kupias & Peltola 2009, 152-153.)

Erilaisia testejä ja kokeita voidaan myöskin käyttää hyväksi perehdyttämisessä. Niillä voi kartoittaa esimerkiksi perehtyjän tämänhetkistä osaamista, tietoa tai näkemyksiä. Esimerksi alussa tehtävän osaamistestin ensisijainen tavoite on uuden tulokkaan aktivoiminen osaamisaukkojen paikkaamiseen. Testin tulee olla hyvin laadittu, mahdollisimman yksiselitteinen ja perehdyttämisen ja osaamisen kannalta olennaisia asioita sisältävä. Testit toimivat parhaiten silloin, kun perehtyjällä ei välttämättä ole korkeaa oppimismotivaatiota esimerkiksi virheellisestä osaamiskuvasta johtuen. Testejä voidaan käyttää myös perehdyttämisen etenemisen seurannassa, ja alkutestiä voidaan käyttää vertailukohtana. Erilaiset kaaviot, kuviot ja miellekartat sen sijaan usein auttavat uutta tulokasta kokonaiskuvan hahmottamisessa, esimerkiksi organisaatiota esiteltäessä. Kokonaishahmotus auttaa oppijaa suhteuttamaan osa-alueita toisiinsa ja valmistelee liittämään yksityiskohtia toisiinsa, kohti ilmiön kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Kuvio 2 esittää yksinkertaistetun kokonaishahmotuksen asiakaspalvelutilanteessa toimimiseen. (Kupias & Peltola 2009, 153-156.)



Kuvio 2. Yksinkertaistettu kokonaishahmotus asiakaspalvelutilanteessa toimimiseen. (Kupias & Peltola 2009, 155).

Kuvio 2 kuvaa perustilanteen asiakastapahtuman. Jokaisella palveluyrityksellä lienee samantapainen kaavio asiakaspalvelutilanteen tueksi. Kuviossa 3 kuvataan Suomalaisen Kirjakaupan omaa, yksinkertaista kaaviota asiakaspalvelutilanteessa toimimiseen. Kaavion vaiheittaiset selitykset ja toimintamallit ovat mukana tekemässäni oppaassa, sillä mielestäni on tärkeää sisäistää yrityksen toiminta, oikea toimintamalli mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti.



Kuvio 3. Suomalaisen Kirjakaupan asiakaskontaktointitapahtuma.

Kupias ja Peltola esittelevät myös niin kutsutut prosessikävelyt. Ensimmäisen päivän aikana uutta työntekijää kierrätetään usein työpaikalla ja hänelle esitellään tärkeitä paikkoja. Kävelykierrokset voidaan organisoida muodostamaan mielekkäitä kokonaisuuksia, esimerkiksi ”henkilöstökierrokseksi” ja ”tavara- ja palvelukierrokseksi”. Henkilöstökierroksen aikana tulokkaan kanssa käydään läpi miten töihin tullaan, miten siellä ollaan ja miten lähdetään. Myös lähimmät työtoverit on hyvä esitellä. Tavara- ja palvelukierroksen aikana käydään läpi yrityksen tavara- sekä palveluprosessi – pintapuolisesti, mikäli se on monimutkainen. Prosessikävely auttaa tulokasta muodostamaan kokonaiskuvan yrityksen prosesseista sekä oppimaan uutta ja arvioimaan jo opittua. Erilaiset tehtävät ja harjoitukset kuuluvat myös perehdyttäjän työvälineisiin. Tehtävien tulisi mahdollisuuksien rajoissa olla todellisia tai todellisuutta muistuttavia, suunniteltuja case-tapauksia, niin niistä saatava hyöty on suurin. Yksinkertaisimmillaan harjoitus voi olla myös kirjallisessa muodossa. Oleellista on, että tehtävän jälkeen oppija analysoi toimintaansa ja perehdyttäjä antaa palautetta suorituksesta. Harjoitukset ja tehtävät toimivat, sillä perehtyjä soveltaa niihin perehdytyksessä oppimaansa tai aiempia kokemuksiaan ja osaamistaan. (Kupias & Peltola 2009, 157-161.)

Uudelle tulokkaalle annetaan usein valmista lukumateriaalia. Sen tarkoituksena on antaa kuva perehdytysteeman keskeisistä asioista ja saada perehtyjä miettimään omaa osaamistaan. Parhaimmillaan se saa aikaan tiedonjanon. Hyvä lukumateriaali auttaakin tunnistamaan siinä käsiteltyjä asioita omassa työssä ja samaistumaan perehdytykseen. Usein lukumateriaalia kasataan kokoon liikaa, ja mahdottoman tuntuinen lukutehtävä voi aiheuttaa motivaation laskua. (Kupias & Peltola 2009, 161-162.) Tämän vuoksi en halunnut tehdä oppaasta pitkää ja kaikenkattavaa, vaan koota siihen tärkeimmät tiedot jokapäiväisen työnteon kannalta. Esimerkiksi myymäläkäsikirja sisältää lähes kaiken mahdollisen tiedon, ja sen lukeminen ja tiedon muistaminen voi tuntua alkuun mahdottomalta tehtävältä. Kevytlukuinen opas on parempi vaihtoehto ensitiedon oppimisen kannalta.

Viimeisimpänä Kupias ja Peltola esittelevät perehtymispäiväkirjan. Se voi olla muistio missä tahansa muodossa: pääasia on, että kirjoitetusta jää dokumentti, johon voi palata myöhemmin. Sitä käytetään perehtyjien itsearvioinnin, oppimisen ja henkilökohtaisen kehittymisen välineenä, ja se voidaan tarvittaessa antaa myös perehdyttäjälle luettavaksi. Päiväkirjassa pohdittavia asioita ovat opitun arvioinnin lisäksi myös esimerkiksi suhde uuteen työhön sekä mahdolliset kehittämisideat. (Kupias & Peltola 2009, 162-165.)

Perehdyttäminen suunnitellaan ja toteutetaan tarpeen ja tilanteen mukaan, sillä sitä tarvitaan usein myös muulloin kuin uuden työntekijän kohdalla. Esimerkiksi pitkällä sairaslomalla olleiden tai lyhytaikaiseen harjoitteluun tulevien perehdyttäminen kannattaa tehdä eri tavoin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 3.) Tässä opinnäytetyössä on kyse uuden työntekijän perehdyttämisestä, joten jatkossa perehdyttämisestä käsitellään lähinnä siitä näkökulmasta.

4.3 Perehdyttämisen lainsäädäntö

Perehdyttämistä käsitellään erityisesti työsopimuslaissa, työturvallisuuslaissa sekä laissa yhteistoiminnasta yrityksissä. Työlainsäädäntö on usein ns. pakottavaa oikeutta, ja perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset kuuluvat

työnantajaa velvoittaviin säädöksiin. Sillä pyritään ennen kaikkea suojaamaan työntekijää. Työpaikoilla lain noudattamista valvovat johdon lisäksi henkilöstöammattilaiset sekä työsuojeluviranomaiset, työntekijöiden oikeuksista huolehtivat luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. Laittomasta toiminnasta saattaa olla seuraamuksena esimerkiksi erilaisia vahinkoja, tulkintaerimielisyyksiä ja työtaisteluja. Suurimmat yhteenlasketut menetykset ovat kuitenkin saamatta jääneitä työpanoksia muun muassa virheellisestä perehdyttämisestä johtuen. (Kupias & Peltola 2009, 20-27.)

Työsopimuslain mukaan työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. Työturvallisuuslaki määrää työnantajaa huolehtimaan siitä, että työnteko on turvallista eikä työntekijöiden terveys vaarannu. Työntekijälle on opastuksen lisäksi annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä uuden työntekijän aikaisemman kokemuksen mukaisesti. Työturvallisuudessa on kyse myös työntekijöiden henkisestä turvallisuudesta, joka voi vaarantua esimerkiksi työpaikkakiusaamisen takia. Perehdyttämisessä on luotava kaikille työntekijöille sukupuolesta tai taustasta huolimatta samanlaiset mahdollisuudet menestyä työssään. Tätä turvaamassa ovat tasa-arvolaki, joka velvoittaa työnantajaa edistämään tasa-arvoa, sekä yhdenvertaisuuslaki, joka kieltää syrjinnän työelämässä ”iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen ja muun henkilöön liittyvän syyn” perusteella. (Kupias & Peltola 2009, 20-25.) Lisäksi työturvallisuuslaissa on säädökset myös vuokratyöläisen perehdyttämiseen (3 §) sekä tiedottamiseen ja yhteistoimintaan yhteisellä työpaikalla (50 §). Laissa nuorista työntekijöistä on kohta Opetus ja ohjaus (10 §), joka koskee ammatitaidottoman ja kokemattoman nuoren perehdyttämistä. (Kangas & Hämäläinen 2004, 31.) Alla on yksi tärkeimmistä perehdyttämistä koskevista lakipykälistä.

14 § Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ-taituotantomenetelmien käyttöönottoa;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen vaurioiden estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta taiterveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammattiteistä tai tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. Pätevyyden osoittamiseksi hyväksytään myös ulkomailla suoritettu tutkinto, todistus tai muu koulutuksesta annettu asiakirjan mukaisesti kuin siitä säädetään Euroopan yhteisön yleisintutkintojen tunnustamisjärjestelmän voimaantulon jälkeen annetussa laissa (1597/1992) tai määrätään Suomessa sitovissa kansainvälisissä sopimuksissa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 14 §.)

4.4 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Kankaan ja Hämäläisen mukaan uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo työhönottovaiheessa, ja jatkuu työyhteisön valmistautumisella uuteen tulokkaaseen. Työhaastattelussa pyritään usein antamaan yleiskuva yrityksestä ja mahdollisesta tulevasta työstä, ja työyhteisön valmistautumisella tarkoitetaan tulokkaasta tiedottamista ja perehdyttämisen suunnittelua. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.) Kun työntekijä on valittu ja hänelle on tästä informoitu, perehdyttäjän kannattaa ottaa häneen yhteyttä jo ennen ensimmäistä työpäivää. Vastassa oleva tuttu henkilö helpottaa uuteen työpaikkaan tulemistä. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

Ensimmäiseksi perehdyttäjän tulisi selvittää tulokkaalle perehdyttämisohjelma pääpiirteittäin – joko etukäteen tai päivän aluksi. Perehdyttäjän tulee ottaa huomioon se, että suuresta määrästä uutta asiaa jää usein välittömään muistiin vain osa. Ensimmäisenä keskitytäänkin sellaisiin asioihin, jotka on tärkeintä oppia heti. Asioita kerrataan, täydennetään ja harjoitellaan seuraavien päivien ja viikkojenkin aikana. Yleisperiaatteena on, että ensimmäisenä päivänä ammattitaidotonta uutta työntekijää ei jätetä yksin, vaan tämä kulkee perehdyttäjän mukana opettelemassa. Myöskin ammattitaitoisen tulokkaan perehdyttäminen kannattaa suunnitella tarkkaan, mutta hieman eri tavoin. Tällaiselle työntekijälle tärkeää on tietää työn riskeistä sekä mistä saa tarvittaessa lisää tietoa, sillä hän saattaa työskennellä jo ensimmäisenä päivänä yksin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.) Tekemäni perehdyttämisoppaan voisi antaa uudelle työntekijälle heti ensimmäisen päivän aikana, ja hän voisi rauhassa kotona tutustua siihen. Ensimmäisenä päivänä hänellä kuitenkin on koko ajan apua kassalla ollessaan. Seuraavana päivänä hän voisi halutessaan ottaa oppaan mukaan, ja pitää auki kassalla. Täten hän kykenisi selviytymään itsenäisesti tavallisimmista kassamyyntitapahtumista, nopeuttaen ja helpottaen näin kaikkien työskentelyä.

Perehdyttäminen on myös sosiaalistumisen väline, sillä sosialistuminen työelämässä tarkoittaa sopeutumista organisaation jäseneksi. Siinä opitaan talon tavat myös kirjoittamattomien sääntöjen osalta. Koska kiinteän työyhteisön jäseneksi ei ole aina helppo päästä, on yhteisöllä tärkeä rooli uutta tulokasta kohtaan. (Lepistö 2004, 59.) Myönteinen vaikutelma työyhteisöstä on päätekiöitä uuden työntekijän sopeutumisen kannalta. Jos hänet otetaan ystävällisesti vastaan ja häntä opastetaan riittävästi, hänen työmotivaationsa todennäköisesti vahvistuu. Jos taas uusi työntekijä tuntee olevansa lähinnä häiriöksi, ja hänet jätetään selviytymään tehtävistään liian aikaisin, työmotivaatio todennäköisesti heikkenee. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.) Koko työympäristö vaikuttaakin perehdyttämiseen voimakkaasti sekä tiedostamatta että tietoisesti, ja uusi työntekijä on aluksi voimakkaasti riippuvainen työtovereistaan. Työyhteisön suhtautumista uuteen työntekijään helpottaa, kun heille on informoitu riittävästi tämän tulosta. Työyhteisön on myös hyvä saada tietää, miksi juuri tämä kyseinen on valittu tehtävään. Avoimuudella luodaankin pohja uuden henkilön onnistuneelle vastaanotolle ja perehdyttämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 76-77.)

Uuden työntekijän ulkopuolisuuden hyödyntäminen on varsin vähän käytetty mahdollisuus työyhteisön toiminnan tarkastelussa. Uusi työntekijä tulee ulkopuolisena osaksi työyhteisöä, joten hän saattaa huomata asioita, jotka ovat vanhoille työntekijöille niin itsestään selviä, ettei niitä ihmetellä tai edes huomata. Työyhteisön olisikin hyvä etukäteen pohtia suhtautumistaan mahdolliseen palautteeseen ja kehitysideoihin. Jos uudelta työntekijältä toivotaan palautetta, häntä on yleensä rohkaistava kyseenalaistamiseen ja kysymiseen. Työyhteisön onkin valmistauduttava kuulemaan myös negatiivista palautetta, sillä tulokas voi tuntea itsensä petetyksi, jos häneltä pyydetystä palautteesta loukkaannutaan. Uudelle työntekijälle on hyvä kertoa jo aluksi, mistä asioista erityisesti halutaan palautetta. Hänen on hyvä olla tietoinen siitä, mitä mahdollisesti pystyy muuttamaan ja mihin asioihin hänen odotetaan lähinnä sopeutuvan. Jos jokin on niin sanotusti kiveen kirjoitettua, on se pystyttävä perustelemaan vakuuttavasti tulokkaalle. On syytä harkita vanhojen toimitatapojen muuttamista, jos niille ei enää löydy perusteita. Parhaiten tulokkaan ulkopuolisuutta voidaan hyödyntää vuorovaikutteisessa perehdyttämiskonseptissa, mutta yksittäisiin perehdyttämistilanteisiin kannattaa jättää tilaa vuorovaikutteisudelle perehdyttämiskonseptista riippumatta. Poikkeuksena palautteesta oppimisessa ovat työyhteisöt, joiden toimintatapa ei ole avointa ja rakentavasti palautetta vastaanottavaa. Avoimuus ja rakentavan palautteen vastaanottaminen täytyy omaksua työyhteisön toimintatavaksi, ennen kuin sitä kannattaa alkaa soveltaa perehdyttämisessä. Muuten tulokas voi joutua liian kovan paineen alle ja kokea itsensä eristyneeksi työyhteisössä. (Kupias & Peltola 2009, 77-80.)

Lepistö (2004, 59-60) on jakanut hyvän työhön perehdyttämisen pääkohdat tiivistetysti viiteen eri vaiheeseen.

- 1) Työhönotto: työhönottaja tai esimies kertoo tiedot mm. työstä, työehdoista ja työyhteisöstä, jaetaan kirjallista esittelymateriaalia.
- 2) Vastaanotto ja perehdytyksen käynnistäminen: Esimies ja mahdollisesti muut perehdyttämisestä vastaavat henkilöt käyvät uuden työntekijän kanssa läpi perehdyttämisohjelman ja keskustelevat siitä hänen kanssaan. Tulokkaalle esitellään niin sanotusti ”talon tavat ja tilat”. Perehdyttämistä jatketaan tehtäväkohtaisen työhönopastuksen ohella kunnes uusi työpaikka ja sen työyhteisö ovat tulleet tutuiksi.

- 3) Tehtäväkohtainen työnopastus: Joko esimies tai tehtävään koulutettu työnopastaja opettavat uudelle tulokkaalle hänen varsinaisen työtehtävänsä.
- 4) Perehdyttämisen jatkaminen: Perehdyttämistä esimerkiksi yritykseen ja toimintaympäristöön jatketaan töiden opettamisen ohella.
- 5) Työhön perehdyttämisen arviointi ja kehittäminen: Keskustellen tai kyselyillä selvitetään, mitä tuloksia perehdyttämisellä on saatu aikaan ja miten sitä tarvittaessa voitaisiin kehittää.

4.5 Perehdyttämismallit

Kupias ja Peltola esittelevät perehdyttämiselle erilaisia malleja organisaatiosta riippuen. Perehdyttämisen ja yrityksen valitseman strategisen toimintakonseptin yhteys on kiinteä; valitsemallaan toimintatavalla yritys haluaa menestyä ja edetä valitsemaansa suuntaan. Perehdyttämisprosessin laadinnassa on oltava organisaation toimintatavan tasalla, ja pohdittava minkälaista perehdyttämistä organisaatiossa tarvitaan ja mitä on realistisesti toteutettavissa. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

Suomalaisessa Kirjakaupassa perehdyttäminen tapahtuu lähinnä laatuperehdyttämisen mallin mukaan, sillä myymäläkäsikirjan ohjeen mukaan esimiehen tulisi laatia uudelle työntekijälle henkilökohtainen perehdyttämisohjelma aikatauluineen. Hänen tulisi myös keskustella uuden tulokkaan kanssa työhön liittyvistä odotuksista. (Suomalaisen Kirjakaupan myymäläkäsikirja, 2006.) Laatuperehdyttäminen pitää usein sisällään myös malliperehdyttämisen apuvälineitä; niin myös Suomalaisen Kirjakaupankin tapauksessa. Apunaan esimiehellä on perehdyttämisohjelman laatimisessa esimerkiksi Suomalaisen Kirjakaupan intranetistä, Raitista, löytyvä perehdyttämisen muistilista sekä myymäläkäsikirja. Jokaisen uuden työntekijän tulisi myös lukea ensimmäisten kahden viikon aikana myymäläkäsikirja läpi työajalla. Työssäni käytin myymäläkäsikirjaa lähteenä. Tekemäni opas on koottu useista eri lähteistä, mutta muista lähteistä eroavan siitä tekee pelkästään Porin myymälää koskeva tieto. Siinä on muun muassa tärkeimpiä tunnuksia. Opas on tavallaan myös osa laatuperehdyttämistä, sillä se on myymälätasolla koottu perehdyttämisen apuväline.

4.5.1 Vierihoidoperehdyttäminen

Vierihoidoperehdyttämistä voitaisiin kutsua myös käsityöperehdyttämiseksi, sillä se on käsityömaisilla aloilla vallitseva ja usein myös ainoa perehdyttämistapa. Siinä uusi työntekijä oppii asioita seuraamalla kokeneemman toimintaa. Vierihoidoperehdyttäminen on hyvin yksilöllistä, sillä perehdyttäjä ottaa perehdytettävän siipiensä suojaan perehdyttämisen tapahtuessa hiljalleen työn tekemisen yhteydessä. Tämä perehdyttämistapa on erittäin toimiva silloin, kun perehdyttäjä on pätevä ja todella paneutunut uuden tulokkaan auttamiseen. Päinvastaisessa tapauksessa perehdyttämisen laatu kärsii huomattavasti. (Kupias & Peltola 2009, 36-37.)

4.5.2 Malliperehdyttäminen

Malliperehdyttämisen tueksi luodaan usein erilaisia toimintamalleja ja suunnitelmia. Se on eräänlaista standardointia, jota käytetään usein silloin, kun halutaan yhtenäistää tai tehostaa perehdyttämistä. Työn- ja vastuunjako on määritelty selkeästi ja perehdyttämismateriaali on keskitetty organisaation sisäisesti käytettäväksi. Perehdyttämiseen liittyvää työtä jaetaan uudelleen organisaatiossa: esimerkiksi henkilösasto kehittää ja suunnittelee perehdyttämismallin, ja varsinainen perehdyttäminen tehdään työyksikössä. Myös työyksiköissä voidaan tosin tehdä mallinnusta. Malliperehdyttämisen etuna on, että perehdyttäminen on tasalaatuista ja perehdyttäjällä selkeät mallit työnsä tueksi. Tämä voi olla samalla sen huono puoli: perehdyttämisprosessi on melko jäykkä, ja vaarana on huomion kiinnittyminen organisaatiotason perehdyttämiseen eikä oman työn tekemiseen. (Kupias & Peltola 2009, 37-38.)

4.5.3 Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttämisessä vastuu siirretään organisaation johdolta työyksiköille ja tiimeille, sillä ne voivat kehittää laadukasta perehdyttämistä joustavasti ja jatkuvasti. Pääasiana perehdyttäjän valinnassa on edelleen se, että valittava on osaava, innostunut tehtävästään sekä halukas kehittämään perehdyttämisprosessia.

Laatuperehdyttämisessä yksikön esimies on avainasemassa, mutta kuten aiemmin on todettu, hän voi delegoida vastuuta toiselle pätevälle henkilölle. Laatuperehdyttäminen pitää parhaimmillaan sisällään vierihoitoperehdyttämisestä tutun hyvän ohjaajuuden sekä malliperehdyttämisessä käytettävät apuvälineet. Sen suurimpia etuja on ajantasainen, kehittyvä perehdyttäminen. (Kupias & Peltola 2009, 39-40.)

4.5.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöity perehdyttäminen edellyttää erikseen jokaisen uuden työntekijän tarpeiden ja sen hetkisen osaamisen huomiointia. Siinä perehdyttäminen on jaettu tavallaan osiin, joista sitten rakennetaan kunkin tulokkaan yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus. Jonkun henkilön tai tahon on toimittava palat yhteen kokoavana kokonaisperehdyttämisen koordinoijana ja rakennettava niistä uudelle tulijalle sopiva perehdyttämisohjelma. Räätelöidyn perehdyttämisen etuja ovat henkilökohtaisuus ja uuden työntekijän osaamisen huomionti, mutta se vaatii koordinoijalta monipuolista erityisosaamista ja perehdytettävältä sitoutumista oman perehdyttämisohjelmansa laatimiseen. (Kupias & Peltola 2009, 40-41.)

4.5.5 Dialoginen perehdyttäminen

Räätelöidystä perehdyttämisessä liu'utaan kohti dialogista perehdyttämistä. Dialogisesta perehdyttämisestä voidaan puhua työyhteisön ja uuden työntekijän yhteiskehittelynä, jossa perehdyttäminen elää koko prosessin ajan ja molemmat osapuolet oppivat uutta. Koska suunnitelmat laaditaan uuden tulokkaan kanssa, vastuuta perehdyttämisestä siirtyy hänelle itselleen. Tätä perehdyttämistapaa käyttävissä organisaatioissa dialogisuus on kaikkien osattava, sillä perehtyminen ja oppiminen on tällöin koko yrityksen toimintapa (Kupias & Peltola 2009, 41-42).

5 TYÖMENETELMÄT JA SISÄLLÖLLISET RATKAISUT

Aloitin työt Suomalaisessa Kirjakaupassa kiireapulaisena heinäkuussa 2010. Ensimmäisellä viikolla heitetty kommentti uuden työntekijän muistiinpanoista aloitti opinnäytetyöni aiheen kehittymisen, ja lopullisen päätöksen tein elokuun alussa.

Alkuperäisenä tavoitteenani oli valmistua joulukuussa 2010. Se oli kuitenkin käytännössä mahdotonta, joten siirsimme valmistumistavoitteeni helmikuulle 2011.

5.1 Oppaan työprosessi

Idea perehdytysoppaan tekemiseen tuli siis toiselta Suomalaisen Kirjakaupan työntekijältä kesällä 2010. Varsinaiseen työhön ryhdyin syyskuun puolella. Keskustelimme myymäläpäällikön kanssa siitä, mitä oppaaseen tulee ja mistä lähteet siihen on mahdollista hankkia. Hän toivoi opasta nimenomaan Porin Suomalaisen Kirjakaupan tarpeisiin. Tästä työ jatkui aiheanalyysin kirjoittamisella ja hyväksyttämällä. Tässä vaiheessa oppaan muoto oli vielä perinteinen kirjanen, ja sen värimaailmaksi kaavailin punaista, mustaa ja valkoista Suomalaisen Kirjakaupan värimaailman mukaisesti.

Syksyisessä suunnitteluseminaarissa oppaan muoto muuttui hieman nykyaikaisempaan, sillä ohjaajieni ehdotuksesta päätin muuttaa sen sähköiseksi. CD-ROM, joka sisältää interaktiivista mediaa, kuten videoita, kuulosti erittäin hyvältä. Muutaman päivän kuluttua seminaarista hylkäsin kuitenkin idean opastusvideoista niiden hankalan toteutuksen vuoksi. Myös Internet-sivusto olisi ollut hieno toteututtaa, mutta siihen ei tekninen osaamiseni olisi riittänyt.

Syksyn edetessä ja oppaan hiljalleen valmistuessa tulin siihen lopputulokseen, että CD-ROM on tavallaan jo vanhentunutta tekniikkaa. Useimmilla ei todennäköisesti edes ole koneellaan CD:n poltto-ohjelmaa, ja aina tietoja muokattaessa pitäisi polttaa uusi CD. Muistitikulla olevat tiedostot ovat paljon helpommin muokattavissa, ja muutenkin se on näppärämpi. Oppaan lopulliseksi säilytysmuodoksi valitsin siis muistitikun. Opinnäytetyön liitteissä on oppaan kansilehti ja sisällysluettelo.

Sisällysluettelo ei ole aivan tuon näköinen kuin liitteessä, sitä reunustaa ”oikeassa” versiossa punainen kehys.

5.2 Oppaan sisältö

Opastani ei valitettavasti voi julkaista liitteenä, sillä kaikki tieto on ehdottoman luottamuksellista. Ohessa on liitteenä kansilehti sekä sisällysluettelo. Ulkoasusta tuli alkuperäisten suunnitelmien mukaan puna-musta-valkoinen. Materiaali oppaaseen on kerätty Suomalainen Kirjakauppa –ketjun yhteisestä Myymäläkäsikirjasta, Kassatoiminnot –kansioista sekä muutamaaan, lähinnä Porin myymälää koskevaan kohtaan muilta työntekijöiltä. Tavoitteenani ei ollut tehdä kaikenkattavaa opasta, vaan tärkeimmät tiedot sisältävä uuden työntekijän perehdyttämisopas.

Oppaaseen tuli yhteensä 24 sivua, ja se on muistitikulla sekä kirjamaisessa muodossa että pelkistetympänä tekstiversiona. Halusin nämä kaksi muotoa, sillä sen voi halutessaan tulostaa kirjasena. Mielestäni on myös mukavampi lukea opasta, joka on niin sanotusti kauniimmin muotoiltu. Opas sisältää tärkeimmät tiedot raportin perehdyttämisosiossakin mainituista kahdesta osiosta: ”talo tutuksi”, eli opastusta työyhteisöön ja talon tapoihin, sekä ”työ tutuksi”, opastusta varsinaiseen työhön. Talo tutuksi –osioon sisältyivät esimerkiksi tauot, aina muistettavat asiat, puhelinnumerot ja muut tärkeät numerot, kuten myyjätunnus, Suomalaisessa Kirjakaupassakin käytettävän kirjastoluokituksen sekä turvallisuusohjeet. Kirjat on järjestetty kirjastoluokituksen mukaan, joten jos uusi työntekijä on perillä siitä ja pystyy jo alussa itse hakemaan asiakkaan haluaman kirjan, muiden myyjien työtaakka helpottuu. Oppaaseen olisi voinut lisätä ”kartan”, josta selviäisi tuotteiden paikat myymälässä. Se olisi voinut alkuvaiheissa auttaa tulokasta suunnistamaan tuoteviidakossa.

Taukojen sisällyttämistä oppaaseen saatetaan pitää turhana, mutta mielestäni ne on hyvä olla esillä. Esimerkiksi minä, hyvin vähäisen työkokemuksen omaavana, sekoitin aluksi muutaman kerran taukojen pituuden. Turvallisuusohjeita pidän myös tärkeänä, sillä ei koskaan tiedä, milloin niitä voi tarvita. Erityisesti vartijan kutsuminen ja myymälävarkaiden kanssa toiminen ovat erittäin oleellista tietoa.

Mietin pitkään, sisällytänkö muistitikulle tai oppaaseen yritysesittelyä tai muuta tietoa yrityksestä. Mielessä oli esimerkiksi jokin PowerPointin tapainen katsottava ”esitys”. Päädyin kuitenkin jättämään sen pois, sillä mielestäni tietoa Suomalaisesta Kirjakaupasta on saatavilla helposti muualtakin. Esimerkiksi myymäläkäsikirjassa on tietoa yrityksestä riittämiin.

Työ tutuksi –osio sisältää muun muassa aamulla töihin tulevan ja illalla lähtevän rutiinit, tietoa kanta-asiakkuudesta sekä kassan käytön yleisimpine vaiheineen. Näitä ovat esimerkiksi eri maksutapojen kanssa toimiminen, hinnan muutokset, asiakaspalautukset, käytettyjen koulukirjojen osto, lahjakortti sekä kassan laskeminen ja tilitys. Olen yksityiskohtaistanut suurta osaa kassan käytön ohjeista, sillä myymäläkansioissa olevat ohjeet olivat pääosin melko suurpiirteisiä. Oli itsestäänselvää ottaa kassan käyttämisen opastus ottaa oppaaseen, sillä se on osattava ja opittava nopeasti. Hakutoiminnon käyttäminen ja asiakasvarauksien käsittely on myös päivittäistä, joten se on mukana oppaassa. Yleisesti ottaen mukana oppaassa ovat yleisimmät tiedot, joita työssä tarvitaan. Opas sisältää myös esimerkkejä ja esimerkkivastauksia muutamaan tilanteeseen, joista yleisimpänä on joka päivä moneen kertaan kuultava kanta-asiakaskortin hyödyn kyseenalaistaminen.

Tähän käytännön osioon otin mukaan oikeastaan kaiken omien kokemuksieni mukaan hyödyllisen tiedon. Esimerkiksi varastohallintaan liittyvät asiat jäivät pois, sillä ne olisivat liian monimutkaisia perusoppaaseen.

6 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli siis tuottaa perehdyttämisopas Porin Suomalaiselle Kirjakaupalle. Oppaasta ja sen sisällöstä on kirjoitettu enemmän luvussa viisi. Mielestäni oppaasta tuli suurinpiirtein odotuksieni mukainen: olen tyytyväinen sen tiedolliseen sisällykseen, mutta ulkoasu olisi voinut olla taiteellisempi. Oppaasta sain positiivista palautetta; sitä kehitettiin hyväksi ja hyödylliseksi. Mielestäni ohjaajien ehdotus sähköisessä muodossa toteutettavasta oppaasta oli hyvä, enkä lähtisi enää kyllä tekemään toisenlaista opasta. Oppaan toimivuutta ei valitettavasti ainakaan vielä olla päästy testaamaan, mutta toivottavasti tammikuun aikana päästään. Toivon mukaan se osoittautuu hyödylliseksi ja sitä tullaan käyttämään jatkossa. Työn tilaajan palautteen mukaisesti näin tuleekin tapahtumaan. Teknisestihän sitä olisi mahdollista käyttää pitkälle tulevaisuuteen, sillä sen päivittäminen on erittäin helppoa - kuten halusinkin.

Itse raportin kirjoittaminen oli hieman vaikeaa, sillä opinnäytetyön teoriaosuus jäi melko lyhyeksi. Ei ollut ainakaan vaikeuksia liiallisen tiedon suhteen. Perehdyttämistä aiheena oli tosin mielenkiintoista tutkia, ja siitä koostuu myös suurin osa teoriasta. Tietoni kyseisestä aiheesta lisääntyi valtavasti opinnäytetyöprosessin aikana. Perehdyttämisestä ei myöskään liene kovin montaa eri lähdekirjaa, mutta asia korjaantunee lähivuosina perehdyttämisen arvostuksen ja merkityksen kasvaessa entisestään. Internet-lähteitä vältin tietoisesti muun kuin Suomalaista Kirjakauppaa tai Rautakirja-konsernia koskevan tiedon suhteen.

Tavoiteaikatauluni oli opinnäytetöiden yleiseen kirjoitus- ja valmistumisaikatauluun verrattuna varsin tiivis. Aikataulu oli riittävä, mutta olisi pitänyt uskoa opinnäytetyöoppaita, ohjaajaa ja muita työn jo valmiiksi saaneita. Kaikki suosittelivat tekemään kunnon aikataulun, mutta minulla ei sellaista ollut. Viikoittainen kirjoitustavoite olisi ollut hyvä itsekurin kannalta: esimerkiksi vähintään neljä sivua viikossa olisi voinut olla sopiva kannuste. Seuraavaan isompaan kirjoitusprosessiin laadin ehdottomasti ensin aikataulun.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön kirjoittaminen oli opettavainen prosessi. Mielestäni asettamani tavoitteet täyttyivät, joten olen kokonaisuudessaan melko tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen. Tiedän nyt, minkälaista on hyvä perehdyttäminen ja miten tärkeää se todella on yrityksille. Aihe alkoi itse asiassa kiinnostaa jo niissä määrin, että minua saattaisi kiinnostaa toimia itse perehdyttäjänä tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Chydenius-instituutin Verkkoluotsin www-sivut. Viitattu 11.1.2011.
verkkoluotsi.chydenius.fi.

Halenius, M. 2010. Suomalaisen Kirjakaupan työntekijä. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 4.12.2010.

Heinonen, S. 2010. Suomalaisen Kirjakaupan myymäläpäällikkö. Pori Henkilökohtainen tiedonanto.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOYpro.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Gaudeamus.

Mikkonen, I., Tamminen, S. & Laakso, M. 2010. Vuosisadan rakkaustarina – Rautakirja 1910-2010. Porvoo: WS Bookwell.

Pelto-Timperi J. 2010. Kirja pitää pintansa!. Insider 3, 30-31.

Rautakirjan www-sivut. Viitattu 30.11.2010. www.rautakirja.fi

Suomalaisen Kirjakaupan myymäläkäsikirja, 2006. Suomalainen Kirjakauppa.

Suomalaisen Kirjakaupan www-sivut. Viitattu 13.11.2010.
www.suomalainenkirjakauppa.fi

Työturvallisuuslaki. L 23.8.2002/738.

Viitala, R. 2004. Henkilöstöjohtaminen. Helsinki: Edita Publishing.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Porin Suomalainen Kirjakauppa

Myyjän opas

1/12/2010

Perehdytysoppaan sisältö

Sisällysluettelo

1. YLEISTÄ.....	4
Muistettavat asiat.....	4
ASKO.....	4
Tärkeät numerot ja tunnukset	6
Yhteystiedot.....	6
TAUOT	7
AAMU- JA ILTATOIMET	8
KANTA-ASIAKKUUS	10
Kanta-asiakaskortin kirjaaminen.....	10
2. KASSAN KÄYTTÖ	11
Myyntitapahtuma.....	11
Monen saman kappaleen kirjaaminen	12
Korjaukset ja muutokset myyntitilassa.....	12
Kassanauhan vaihtaminen	13
LAHJAKORTTI	14
Lahjakortilla maksaminen	14
Lahjakortin saldokysely	14
ASIAKASPALAUTUS	15
KÄYTETTYJEN KOULUKIRJOJEN OSTAMINEN	16
TUOTTEIDEN HAKEMINEN	17
Asiakastilaukset ja –varaukset.....	18
3. TURVALLISUUS.....	19
Palohälytys.....	19
Myymälävarkaudet	19
4. KIRJASTOLUOKAT	21